

DAFTAR PUSTAKA

- A.B Susanto, Himawan Wijanarko, 2002, *Power Branding : Membangun Merek Unggul dan Organisasi Pendukungnya*, Cetakan Pertama, Quantum Bisnis dan Manajemen, Jakarta Selatan.
- Agus Sulastiyono, 2004. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, CV Alfabeta, Bandung.
- Davis W.D, Fedor D.B, Parsons C.K, and David M.H.,(2000). *The Development of Self-Efficacy During Aviation Training*. *Journal of Organizational Behavior*.
- Fandy Tjiptono, 2001. *Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta.
- Garvin, D.A. (2001)., "Quality on Line" , *Harvard Business Review*.
- Lerbin J. Aritonang, 2005, *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, Gramedia, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*.Edisi Pertama.Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Parasuraman, A., Bery, L.L. and Zeithaml, V.A. 2005. *SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality*, *Journal of Retailing*, Vol.64 No.1, pp. 12-40
- Payne, Adrian, 2005, *Pemasaran Jasa (Terjemahan Fandi Tjiptono)*, Edisi Kedua, Andi, Yogyakarta.
- Rambat Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Santoso, Singgih, 2003, *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, Jakarta, PT Elekmedia Komputindo
- Sumarwan, Ujang., 2003, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Jakarta, Ghalia Indonesia
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Yazid. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: UII-Press